リモート保守サポート利用規約

リモート保守サポートのご注文前に必ずお読みください。

このリモート保守サポート利用規約(以下、「本規約」といいます。)は、株式会社 Fubic SI(以下、「当社」といいます。)が提供するリモート保守サポート(以下、「本サービス」といいます。)の基本条件を定めるものです。

お客様(以下、「使用ユーザー」といいます。)が、本サービスの注文書を当社または当社の代理店に送付した時点で、本規約のすべての条件に同意したものとみなされます。

第1条(目的)

当社が使用ユーザーに対して提供する本サービスの実施を以下の条項に定めるとおり、信義に則り誠実に履行するものとします。

第2条(リモート保守サポートについて)

1. 本サービスの対応日時についてはご注文いただくプランに準ずるものとします。
365日プラン : 土日祝日を含む365日 9:00~21:00
平日プラン : 当社営業日(土日祝・弊社休業日を除く) 9:00~17:30
2. 本サービスの受付時間は、当社が指定する窓口の営業時間帯に限られます。但し、作業内容により上記を超えて作業する場合があります。
3. 本サービスは可能な限り迅速な対応に努めるものとしますが、お問い合わせ当日に実施することを保証するものではありません。
※カスタマイズ版をご使用中の場合、調査に時間を要する可能性が高くなります。
4. 使用ユーザーによる問い合わせの内容が、当社が提供しうる範囲を逸脱している場合には、お断りさせていただく場合があります。

第3条(リモート保守サポートの範囲)

当社は、当社開発のソフトウェア(以下、「アプリケーション」といいます。)の正常な稼動を維持する為に次にあげる保守を施します。

1. 本サービスの範囲内における対応窓口へのアプリケーションに係る各種問合せに対するサポート。
2. 使用ユーザーは、本サービスに必要な通信回線を整備するものとします。
セキュリティ対策は使用ユーザーが講じるものとし、当社は一切の責任を負いません。
3. 当社がリモート操作でのサポートでは対応不能と判断した場合は、本サービスの範囲外とします。
4. アプリケーションに関する技術情報の提供。
5. 当該ハードウェアの保守、運用および修理の手配。
修理の手配日数や費用等は、使用ユーザーとハードウェア業者及び代理店との契約に従うものとします。

第4条(リモート保守サポートの範囲に関する除外事項)

1. 天変地異・火災・停電または切電・その他不可抗力、アプリケーション以外の基本ソフトウェア（メーカー提供）等の瑕疵による故障など、その他当社の責に帰さない事由によるトラブル。
2. アプリケーションが納品されて本規約の締結後に、使用ユーザーの要請により行われた仕様変更。
3. 消耗品の供給に伴う技術員の派遣。
4. アプリケーションの日常操作業務。
5. 機械、記憶媒体の破損などによる修復不能、回復不能な障害。
6. 誤操作(オペレーション間違い)によりファイルの内容が破損した場合の復旧作業。
7. 配置換えや移転などでコンピュータ等を移動・入替に伴う立会い及び作業。

第5条(使用ユーザーの保守及び協力事項)

1. 使用ユーザーはアプリケーションの使用者として、アプリケーションの操作・管理につき次の事項を守るものとします。
 - ① アプリケーションに添付の操作説明書に定める使用方法に従って使用する。
 - ② アプリケーションで使用するデータのバックアップを定期的実施する。
2. 当社が本サービスを実施する際は、使用ユーザーは次の事項につき当社に協力するものとします。
 - ① 迅速な保守サポートを実施する上で、当社が使用ユーザーのコンピュータへソースまたはバイナリプログラムを常駐させる場合がありますが、使用ユーザーはそのプログラムを参照・修正する事はできません。
 - ② 使用ユーザーによるソース・プログラムの参照・修正により、本サービスに支障が発生、またはリモート操作が困難になった場合には、その負担は使用ユーザーに帰するものとし、当社はその責めを負いません。またこのことが原因となった障害の解消を行うために、当社が作業をした場合は、別途作業費を請求できるものとします。
 - ③ 本サービスの実施に際し、使用ユーザーは当社が行う不具合または不良箇所の追及作業および修正作業に必要な全ての資料を当社に提出するものとします。

第6条(リモート保守サポート料金)

1. 本規約にかかる料金は、ご注文いただいた月額料金に含むものとします。
2. 契約の対象外と当社が判断した場合に、使用ユーザーからの要請により保守/出張サポートが発生した場合は以下のスポット料金を請求するものとします。
3. 第2条2項の保守作業時間外及び緊急対応時の料金は1時間当たり4万円とします。
4. 当社が保守/出張サポートを実施するにあたり、必要な費用(交通費、機材の費用など)は、別途使用ユーザーが負担するものとします。
5. スポット料金の支払いは月額料の支払いとは別に、翌月末日までに支払うものとします。

第7条(支払条件及び方法)

1. 使用ユーザーは第6条のリモート保守サポート料金とこれに係わる消費税(円未満切捨て)を次の各号による期日までに当社または当社の代理店に支払うものとします。

- ① 第6条1項の保守基本料金については、保守契約期間開始月の翌月末日。
保守料金の支払は一括前払い、若しくは1ヶ月または1年単位で前払いとします。
 - ② 第6条2項による料金については、作業の終了した月の翌月末日。
2. 前項の料金の支払いに伴う手数料等は、使用ユーザーの負担とします。
 3. 理由の如何を問わず本規約が効力を失った場合といえども、当社は、使用ユーザーよりいったん支払われた料金等を使用ユーザーに返金する義務を負わないものとします。

第8条(消費税)

前条の料金等にかかわる消費税については、消費税法に基づき支払うものとします。なお、税率の変更があった場合は、当該変更の実施後に使用ユーザーが当社に支払う料金等より変更された税率を適用するものとします。

第9条(支払遅滞)

使用ユーザーは、料金等又は本規約に定める諸経費等の支払いを遅延した場合には、支払期日の翌日より代金完済の日まで年14.6%の割合による遅延損害金を当社に支払うものとします。

第10条(機密保持)

1. 使用ユーザーおよび当社は、本取引を実施する上で相手方が開示した資料等ならびに営業上、業務上、技術上および販売上の知り得た情報のうち、書面にて機密である旨が確認された情報(有形・無形を問わない。以下、機密情報といいます)を秘密として善良なる管理者の注意をもって保持し、相手方の書面による事前の同意を得ずして、これを第三者(再委託先を除く)に開示又は漏洩しないものとします。ただし、使用ユーザーおよび当社は、裁判所の命令もしくは法令等に基づく強制的な処分が行われた場合には、当該処分の定める範囲で本条の義務を負わないものとします。
2. 使用ユーザーおよび当社は、機密情報を本取引の目的のためにのみ使用し、他の目的に使用または利用しないものとします。また、使用ユーザーおよび当社は、相手方の事前の承諾を得ずして、本サービスの目的以外に機密情報の複写および複製を行わないものとします。
3. 使用ユーザーおよび当社は、相手方から機密情報の返還を求められた場合または、理由の如何を問わず本規約が終了した場合には、ただちに機密情報及びその複製物を相手方に返還しなければならないものとします。

第11条(個人情報の扱い)

1. 当社は、使用ユーザーより受けた、営業上その他業務上の情報に含まれる個人情報(個人情報の保護に関する法律に定める「個人情報」をいいます。)は、本ライセンス製品使用目的の範囲内のみ使用し、第三者に開示又は漏洩しないものとするとともに、個人情報に関して個人情報の保護に関することを含め関連法令を厳守するものとします。但し、法的根拠に基づく公的機関からの情報開示要求があった場合はこの限りではないものとします。
2. 当社は、個人情報関連法令に従い、ライセンス管理、サポートサービス及び、各種ご案内目的の為にのみ利用できるものとします。

第12条(契約の解除)

1. 使用ユーザーが本サービスの解除をするときは、当社または当社代理店に対し書面によりその旨を通知しなければならない。この場合、暦月の10日(当日が土曜、日曜または祝日の場合は前営業日)までに当社に通知書が到着したものは翌月末日、11日以降に通知書が到着したのものには翌々月末日に解除の効力が生じるものとします。解除の効力発生後は、当社は全ての本サービスと関連したコンポーネント・情報など、本規約に付随して得た情報のすべてを破棄しなければならない。
2. 使用ユーザーが定められた料金の支払いを滞らせた時、当社または当社代理店は通告を出すと共に、トラブルに際してもリモート操作での対応は行わないものとします。
3. 当社は、使用ユーザーが次の一にでも該当した場合、何らの催告も要せず本規約の一部または全部を解除することができるものとします。この場合、使用ユーザーは当社に対して、当社に生じた損害を賠償するものとします。
 - ① 使用ユーザーが本サービスの実施に協力しないと当社が判断した場合、使用ユーザーが本規約の条項に違反した場合。
 - ② 当社の信用を傷つけたとき。
 - ③ 料金等の支払いが、各支払期日に遅滞し、当社から相当な期間を定めてその支払いを書面で催告されたにもかかわらず、その期間内に支払われなかったとき。
 - ④ 手形または小切手等の不渡処分を受け、もしくは金融機関から取引停止の処分を受けたとき。
 - ⑤ 監督行政庁より営業の取消または停止等の処分を受けたとき。
 - ⑥ 破産、特別清算、民事再生または会社更生手続きを申立てられ、もしくは自ら申立てたとき。
 - ⑦ 第三者により、仮差押、仮処分または強制執行の処分を受けたとき。
 - ⑧ 営業の全部または重要な一部の譲渡、もしくは解散の決議をし、または他の会社と合併したとき。
 - ⑨ 当社の取引基準に照らし不適格であると当社が判断したとき。
 - ⑩ ねずみ講、マルチ商法、マルチレベルマーケティング、チェーンメール、又はこれらに類する行為に本サービスを利用したとき。
 - ⑪ 事業者の顧客の判断に錯誤を与えるおそれのある行為。
4. 前項のいずれか一つに該当する事由が生じた場合、当社の通知又は催告を要せず、使用ユーザーは当然に期限の利益を喪失し、ただちに当社に対する一切の債務を弁済するものとします。

第13条(有効期間)

1. 本サポートの有効期間は注文書に定める通りとします。
2. 期間満了1か月前までに使用ユーザー及び当社のいずれからも書面による何等の意思表示がない場合、本規約は同一条件をもって更に1年間自動的に延長されるものとし、以後も同様とします。
3. 本規約の有効期間は自動延長も含め、最長6年間を限度とします。

第14条(協議)

使用ユーザーおよび当社は、本規約に定めのない事項または解釈上の疑義については、必要に応じ、誠意をもって協議し、友好的な解決をはかるものとします。

第15条(管轄裁判所)

使用ユーザーおよび当社は、本規約に関連して紛争が生じた場合、当社の本店所在地を管轄する地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることに合意します。

第16条(反社会的勢力との関係排除)

1. 使用ユーザーおよび当社は、自己、自己の役員(名称の如何を問わず、経営および事業に実質的に関与している者をいいます)もしくは業務従事者又は本規約の媒介者が、次の各号の一つにも該当しないことを誓約します。
 - ① 暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業・団体、総会屋、社会運動・政治活動標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる反社会的勢力(以下、これらを総称して反社会的勢力とといいます)であること。
 - ② 反社会的勢力が出資、融資、取引その他の関係を通じて、自己の事業活動に支配的な影響力を有すること。
 - ③ 反社会的勢力が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること。
 - ④ 自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的、又は第三者に危害を加える目的をもってするなど、不当に反社会的勢力を利用していると認められる関係を有すること。反社会的勢力に対して資金等を提供し、又は便宜を供与していると認められる関係を有すること。
 - ⑤ 反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有すること。
2. 使用ユーザーおよび当社は、本規約が反社会的勢力の運営に資することがないこと、又はその活動を助長するおそれがないことを誓約します。
3. 使用ユーザーおよび当社は、相手方が本条の規定に違反した場合、何らの催告等の手続きを要せず、本規約を解除することができるものとします。
4. 前項により当社が本規約を解除する場合において、使用ユーザーは当社に対して、当社に生じた損害を賠償するものとします。

第17条(禁止行為)

使用ユーザーは、当社従業員に対し、自らまたは第三者を利用して、以下の各号に掲げる行為、その他従業員の安全や精神衛生等を害するおそれのある行為(カスタマーハラスメント)を行ってはならないものとします。以下の行為は、たとえ要求内容に妥当性がある場合であっても、社会通念上不相当とされる可能性が高いものです。

1. 暴力的な要求行為、または暴力を用いる行為(殴る、蹴る、物を投げつける、わざとぶつかる等、身体的な攻撃(暴行、傷害)を含みます)。
2. 法的な責任を超えた不当な要求行為(サービスの瑕疵や過失が認められない場合の要求、企業の提供するサービスの内容と関係がない要求等を含みます)。
3. 当社との関係に関して、脅迫的な言動または威嚇、強要等(「殺されたいのか」といった発言、反社会的勢力との繋がりをはのめかす、過度に接近する、土下座の要求、文書等での謝罪や土下座の強要等を含みます)。
4. 暴言、性的な言動、誹謗中傷その他人格を攻撃する言動(大声での恫喝、罵声、侮辱、人格の否定、名誉毀損、性的な冗談、つきまとい等を含みます)。

5. 人種、民族、門地、職業その他の事項に関する差別的言動。
6. 長時間にわたる執拗な問い合わせ、または継続的な（繰り返される）執拗な（しつこい）言動（長時間の拘束、居座り、監禁、同じ内容を繰り返すクレーム等を含みます）。
7. 金品の要求、特別対応の要求、実現不可能な要求、その他内容もしくは社会通念に照らして著しく当社が認めた要求等（保証の範囲を超えた無償対応の要求、合理的理由のない謝罪要求、制度上対応できないことへの要求等を含みます）。
8. 従業員個人への攻撃、要求。
9. プライバシー侵害行為。
10. 風説を流布し、偽計を用いまたは威力を用いて当社の信用を毀損し、又は当社の業務を妨害する行為（インターネット上での誹謗中傷、不法侵入、正当な理由のない業務スペースへの立ち入り等を含みます）。

第18条（違反に対する措置）

当社は、使用ユーザーによる行為がカスタマーハラスメント（「カスタマーハラスメント」とは、使用ユーザーからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるものを含みます。）に該当すると判断した場合、またはそのおそれがあると判断した場合、以下の対応を含む適切な措置を講じることがあります。

1. 当該使用ユーザーからの問い合わせや来社の拒否、本サービスの利用停止。
2. 必要に応じた民事訴訟を含む法的措置。
3. 必要に応じた刑事告訴。

第19条（使用ユーザーへのお願い）

多くの使用ユーザーには適切にご利用をいただいておりますが、万が一、当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断する行為が使用ユーザーからなされた場合には、本規定に沿って対応いたします。ご理解とご協力をお願い申し上げます。

第20条（本規約の変更）

当社は、本規約を変更することができます。本規約を変更する場合、民法 548 条の 4 の定めに従い、別途当社が指定する方法で本規約の変更内容を告知します。

2025 年 6 月 1 日制定